

**PERANCANGAN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGGUNA UI/UX PADA WEBSITE INFORMASI LAYANAN
SPKT MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh
ELISABETH
22.12.2572

Kepada

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SAMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026

**PERANCANGANANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGUNAUI/UX PADAWEBISTE INFORMASILAYANAN
SPKT MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

ELISABETH

22.12.2572

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITASAMIKOMYOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGGUNA UI/UX PADA WEBSITE INFORMASI LAYANAN
SPKT MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

yang disusun dan diajukan oleh

Elisabeth

22.12.2572



telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 27 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



Mei P Kurniawan, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302187

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PERANCANGAN ANTARMUKA DAN PENGALAMAN
PENGUNA UI/UX PADA WEBISTE INFORMASI LAYANAN
SPKT MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

yang disusun dan diajukan oleh

Elisabeth

22.12.2572

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 27 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

M. Nuraminudin, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302408

Arvin C Frobenius, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302495

Mei P Kurniawan, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302187



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 27 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Elisabeth
NIM : 22.12.2572

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**PERANCANGAN ANTARMUKA DAN PENGELAMAN PENGGUNA UI/UX
PADA WEBSITE INFORMASI LAYANAN SPKT MENGGUNAKAN DESIGN
THINKING**

Dosen Pembimbing : Mei P Kurniawan, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 27 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Elisabeth

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Mama tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah penulis. Almarhumah Nenek tercinta, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, nasihat, dan motivasi yang menjadi kenangan serta penyemangat bagi penulis. Serta seluruh keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selain itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Ibu Prof. Dr. Kusriani, M.Kom selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer
3. Bapak Anggit Dwi Hartanto, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Bapak Mei P Kurniawan, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan motivasi terhadap penulis
5. Mama, keluarga besar, dan teman-teman tercinta yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Yogyakarta, 27 Februari 2026

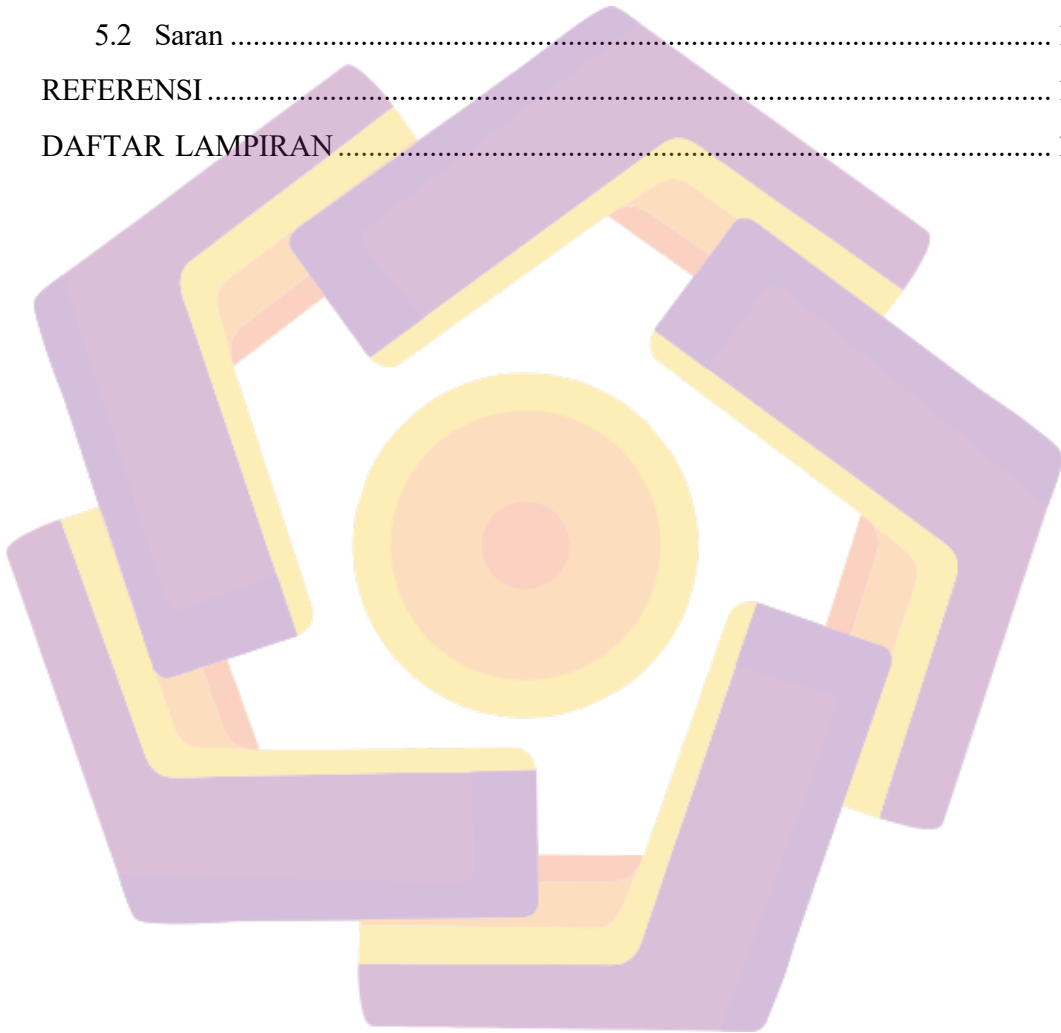
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xvii
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Literatur.....	5
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 <i>User Interface</i> (UI).....	13
2.2.2 <i>User Interface</i> (UX).....	14
2.2.3 Penerapan Design Thinking.....	16
2.2.4 <i>User Flow</i>	18
2.2.5 <i>User Persona</i>	18

2.2.6	<i>Journey Map</i>	18
2.2.7	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	19
2.2.8	<i>Figma</i>	19
2.2.9	<i>Prototype</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Objek Penelitian.....	21
3.2	Alur Penelitian	21
3.3	Alat dan Bahan	24
3.3.1	Data Penelitian.....	24
3.3.2	Alat/ Instrumen	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Empathize.....	27
4.1.1	User Research.....	27
4.1.2	User Persona.....	36
4.1.3	Journey Map.....	39
4.2	Define.....	42
4.3	Ideate.....	42
4.3.1	User Flow.....	44
4.3.2	Fundamentals UI Design	52
4.4	Prototype.....	53
4.4.1	Wireframe Low Fidelity.....	53
4.4.2	Wireframe High Fidelity.....	66
4.5	Testing.....	79
4.5.1	Pengujian Prototype.....	79
4.6	Implementasi Front End.....	89
4.6.1	Coding Front End (Masyarakat)	89
4.6.2	Coding Front End (Admin/Operator).....	134

4.7 Pengujian <i>Usability</i> (UEQ)	159
4.6.1 Deskripsi Pengguna.....	160
4.6.2 Kuesioner.....	160
4.6.3 Analisis Pengujian.....	162
BAB V PENUTUP	175
5.1 Kesimpulan	175
5.2 Saran	176
REFERENSI	177
DAFTAR LAMPIRAN	181



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Data Penelitian	24
Tabel 3. 2 Alat/ Instrumen.....	25
Tabel 4. 1 Pertanyaan untuk Pengguna (Masyarakat).....	28
Tabel 4. 2 Pertanyaan untuk Admin (Petugas SPKT).....	30
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Pengguna.....	31
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Admin.....	33
Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Pengujian Maze.....	80
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan SCUS, MIUS dan MAUS	87
Tabel 4. 7 Distribusi Item Kuesioner UEQ.....	161
Tabel 4. 8 Pengolahan Data Awal	163
Tabel 4. 9 Data Hasil Transformasi	164
Tabel 4. 10 Scale Mean Person dari Setiap Aspek.....	165
Tabel 4. 11 UEQ Scales (Mean and Variance).....	166
Tabel 4. 12 Pragmatic and Hedonic Quality	166
Tabel 4. 13 Confidence interval ($p=0.05$) per item.....	168
Tabel 4. 14 Confidence intervals ($p=0.05$) per scale	169
Tabel 4. 15 Distribution of Answers per Item.....	170
Tabel 4. 16 Correlations of the items per scale and reliability coefficients.....	171
Tabel 4. 17 Sebaran Inconsistencies	173
Tabel 4. 18 Skala Standar Deviasi.....	174

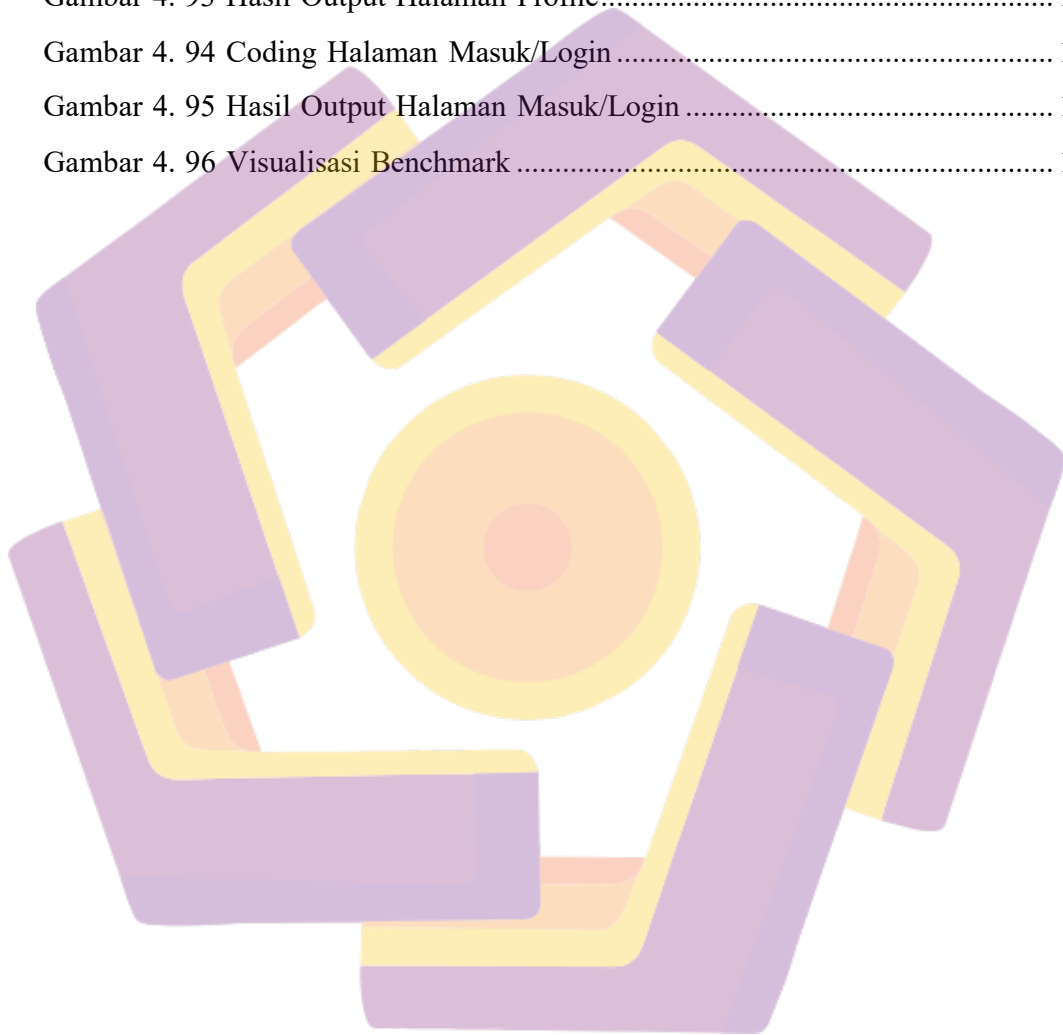
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ilustrasi Elemen UX.....	15
Gambar 2. 2 Tahapan Design Thinking	16
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	22
Gambar 4. 1 <i>User Persona</i> Pengguna	38
Gambar 4. 2 <i>User Persona</i> Admin.....	39
Gambar 4. 3 User Journey Map Pengguna	40
Gambar 4. 4 User Journey Map Admin Kelola Informasi	41
Gambar 4. 5 User Journey Map Admin Kelola Pesan.....	41
Gambar 4. 6 Sitemap Website SPKT Polda DIY (Pengguna).....	43
Gambar 4. 7 Sitemap Halaman Admin	44
Gambar 4. 8 <i>User Flow</i> Beranda.....	45
Gambar 4. 9 <i>User Flow</i> Menu Profil	46
Gambar 4. 10 <i>User Flow</i> Menu Anggota Satker.....	46
Gambar 4. 11 <i>User Flow</i> Menu Informasi	47
Gambar 4. 12 <i>User Flow</i> Menu Kontak.....	47
Gambar 4. 13 <i>User Flow</i> Menu Kontak Darurat	48
Gambar 4. 14 <i>User Flow</i> Menu Lokasi.....	48
Gambar 4. 15 <i>User Flow</i> Menu form Kontak.....	48
Gambar 4. 16 <i>User Flow</i> Menu FAQ.....	49
Gambar 4. 17 <i>User Flow</i> Login.....	49
Gambar 4. 18 <i>User Flow</i> Kelola Informasi.....	50
Gambar 4. 19 <i>User Flow</i> Tambah Informasi	50
Gambar 4. 20 <i>User Flow</i> Edit Informasi.....	50
Gambar 4. 21 <i>User Flow</i> Hapus Informasi	51
Gambar 4. 22 <i>User Flow</i> Kelola Pesan	51
Gambar 4. 23 <i>User Flow</i> Lihat Pesan	51
Gambar 4. 24 <i>User Flow</i> Hapus Pesan	51
Gambar 4. 25 Desain UI.....	52

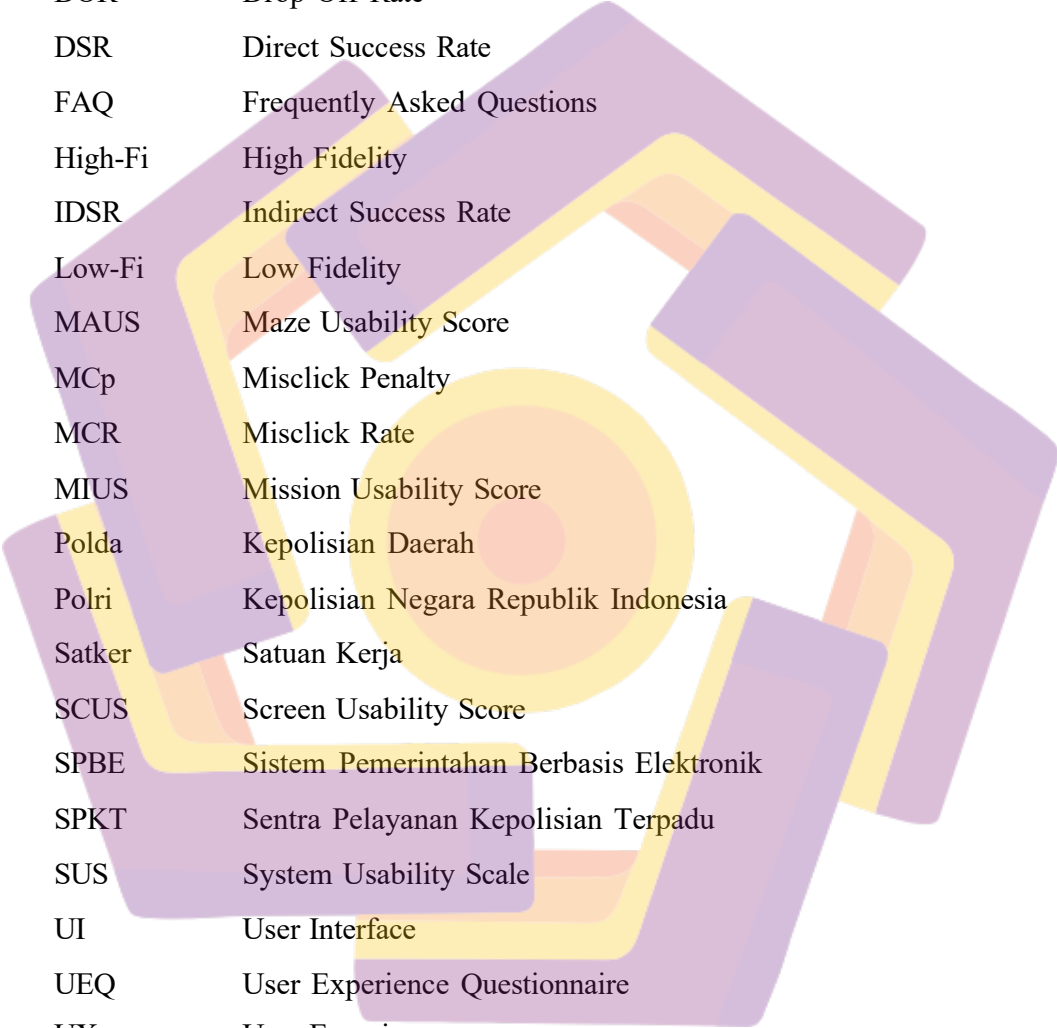
Gambar 4. 26 Low Fidelity Tampilan Beranda	54
Gambar 4. 27 Low Fidelity Tampilan Profil SPKT.....	55
Gambar 4. 28 Low Fidelity Tampilan Anggota Satker	56
Gambar 4. 29 Low Fidelity Tampilan Informasi	57
Gambar 4. 30 Low Fidelity Tampilan Detail Informasi	58
Gambar 4. 31 Low Fidelity Tampilan Kontak Kami.....	59
Gambar 4. 32 Low Fidelity Tampilan FAQ.....	60
Gambar 4. 33 Low Fidelity Tampilan Login Admin.....	61
Gambar 4. 34 Low Fidelity Tampilan Dashboard Admin.....	62
Gambar 4. 35 Low Fidelity Tampilan Kelola Informasi	62
Gambar 4. 36 Low Fidelity Tampilan Tambah Informasi.....	63
Gambar 4. 37 Low Fidelity Tampilan Ubah Informasi	64
Gambar 4. 38 Low Fidelity Tampilan Pesan Masyarakat	64
Gambar 4. 39 Low Fidelity Tampilan Lihat Pesan.....	65
Gambar 4. 40 Low Fidelity Tampilan Kelola Profil Admin	66
Gambar 4. 41 High Fidelity Tampilan Beranda.....	67
Gambar 4. 42 High Fidelity Tampilan Profil SPKT.....	68
Gambar 4. 43 High Fidelity Tampilan Anggota Satker	69
Gambar 4. 44 High Fidelity Tampilan Informasi	70
Gambar 4. 45 High Fidelity Tampilan Detail Informasi	71
Gambar 4. 46 High Fidelity Tampilan Kontak Kami.....	72
Gambar 4. 47 High Fidelity Tampilan FAQ.....	73
Gambar 4. 48 High Fidelity Tampilan Dashboard Admin.....	74
Gambar 4. 49 High Fidelity Tampilan Login Admin	75
Gambar 4. 50 High Fidelity Tampilan Kelola Informasi.....	75
Gambar 4. 51 High Fidelity Tampilan Tambah Informasi.....	76
Gambar 4. 52 High Fidelity Tampilan Ubah Informasi	77
Gambar 4. 53 High Fidelity Tampilan Pesan Masyarakat.....	77
Gambar 4. 54 High Fidelity Tampilan Lihat Pesan.....	78
Gambar 4. 55 High Fidelity Tampilan Kelola Profil Admin	79
Gambar 4. 56 Heatmap Blok 1 – Beranda.....	81

Gambar 4. 57 Heatmap Blok 2 – Tentang (Screen 1).....	81
Gambar 4. 58 Heatmap Blok 2 – Tentang (Screen 2).....	82
Gambar 4. 59 Heatmap Blok 3 – Informasi.....	83
Gambar 4. 60 Heatmap Blok 4 – FAQ	83
Gambar 4. 61 Heatmap Blok 5 – Kontak Kami	84
Gambar 4. 62 Coding Komponen Navbar	92
Gambar 4. 63 Hasil Output Komponen Navbar	93
Gambar 4. 64 Coding Komponen Footer.....	95
Gambar 4. 65 Hasil Output Komponen Footer.....	96
Gambar 4. 66 Coding Halaman Beranda	101
Gambar 4. 67 Hasil Output Halaman Beranda	103
Gambar 4. 68 Coding Halaman Profil	105
Gambar 4. 69 Hasil Output Halaman Profil.....	106
Gambar 4. 70 Coding Halaman Anggota Satker	108
Gambar 4. 71 Output Halaman Anggota Satker.....	110
Gambar 4. 72 Coding Halaman Informasi	114
Gambar 4. 73 Hasil Output Halaman Informasi	116
Gambar 4. 74 Coding Halaman Detail Informasi	118
Gambar 4. 75 Hasil Output Halaman Detail Informasi	120
Gambar 4. 76 Coding Halaman FAQ.....	126
Gambar 4. 77 Hasil Output Halaman FAQ.....	128
Gambar 4. 78 Coding Halaman Kontak Kami.....	132
Gambar 4. 79 Hasil Output Halaman Kontak Kami.....	134
Gambar 4. 80 Coding Halaman Dasbor.....	140
Gambar 4. 81 Hasil Output Halaman Dasbor Admin	141
Gambar 4. 82 Coding Halaman Daftar Informasi.....	143
Gambar 4. 83 Hasil Output Halaman Daftar Informasi.....	144
Gambar 4. 84 Coding Halaman Tambah Informasi.....	145
Gambar 4. 85 Hasil Output Halaman Tambah Informasi.....	146
Gambar 4. 86 Coding Halaman Ubah Informasi	147
Gambar 4. 87 Hasil Output Halaman Ubah Informasi	148

Gambar 4. 88 Coding Halaman Daftar Pesan.....	151
Gambar 4. 89 Hasil Output Halaman Pesan/KontakKami.....	152
Gambar 4. 90 Coding Halaman Detail Pesan	153
Gambar 4. 91 Hasil Output Halaman Detail.....	154
Gambar 4. 92 Coding Halaman Profile.....	156
Gambar 4. 93 Hasil Output Halaman Profile.....	157
Gambar 4. 94 Coding Halaman Masuk/Login	158
Gambar 4. 95 Hasil Output Halaman Masuk/Login	159
Gambar 4. 96 Visualisasi Benchmark	172



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



AVGD	Average Duration
CSS	Cascading Style Sheets
DIY	Daerah Istimewa Yogyakarta
DOR	Drop-Off Rate
DSR	Direct Success Rate
FAQ	Frequently Asked Questions
High-Fi	High Fidelity
IDSR	Indirect Success Rate
Low-Fi	Low Fidelity
MAUS	Maze Usability Score
MCp	Misclick Penalty
MCR	Misclick Rate
MIUS	Mission Usability Score
Polda	Kepolisian Daerah
Polri	Kepolisian Negara Republik Indonesia
Satker	Satuan Kerja
SCUS	Screen Usability Score
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
SPKT	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
SUS	System Usability Scale
UI	User Interface
UEQ	User Experience Questionnaire
UX	User Experience

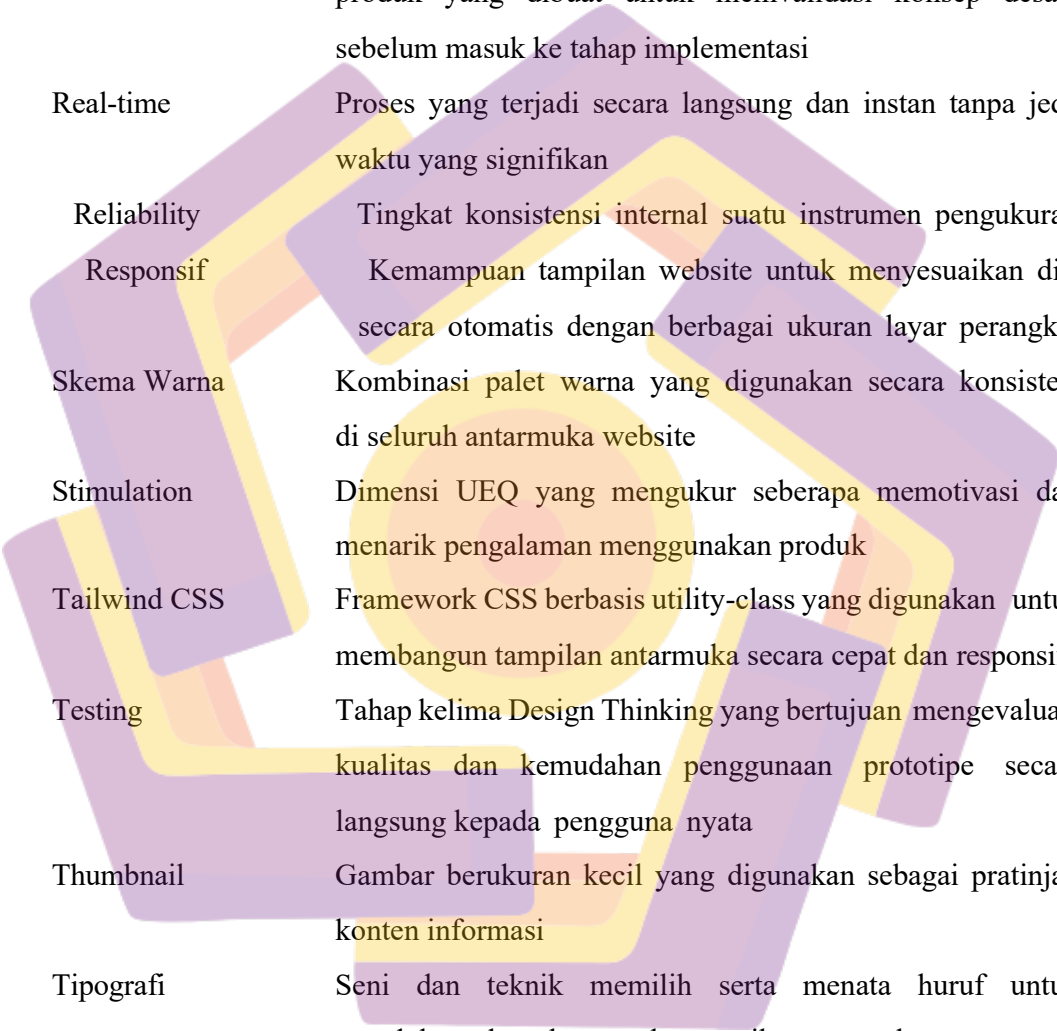
DAFTAR ISTILAH

Accordion	Komponen antarmuka yang memungkinkan konten tersembunyi ditampilkan atau disembunyikan saat diklik
Antarmuka	Tampilan visual sistem yang menjadi jembatan interaksi antara pengguna dan perangkat digital
Arsitektur Informasi	Struktur pengorganisasian informasi dalam sistem agar mudah ditemukan dan dipahami pengguna
Attractiveness	Dimensi UEQ yang mengukur kesan daya tarik umum produk di mata pengguna
Autentikasi	Proses verifikasi identitas pengguna sebelum mengakses sistem, seperti melalui login username dan password
Badge	Elemen visual kecil yang menampilkan status atau label pada antarmuka, misalnya "belum dibaca"
Banner	Elemen visual berukuran besar pada halaman website yang menampilkan informasi atau judul utama
Benchmark	Standar pembandingan untuk mengevaluasi kualitas suatu produk terhadap produk sejenis
Blade	Sistem templating bawaan framework Laravel untuk membangun tampilan halaman web secara dinamis
Coding	Proses penulisan kode program untuk membangun suatu sistem atau aplikasi
Cronbach's Alpha	Koefisien statistik untuk mengukur tingkat konsistensi internal suatu instrumen kuesioner
Dashboard	Halaman utama antarmuka admin yang menampilkan ringkasan informasi dan akses cepat ke fitur sistem
Database	Basis data; tempat penyimpanan data terstruktur yang digunakan oleh sistem
Define	Tahap kedua Design Thinking yang merumuskan inti permasalahan berdasarkan hasil empathize

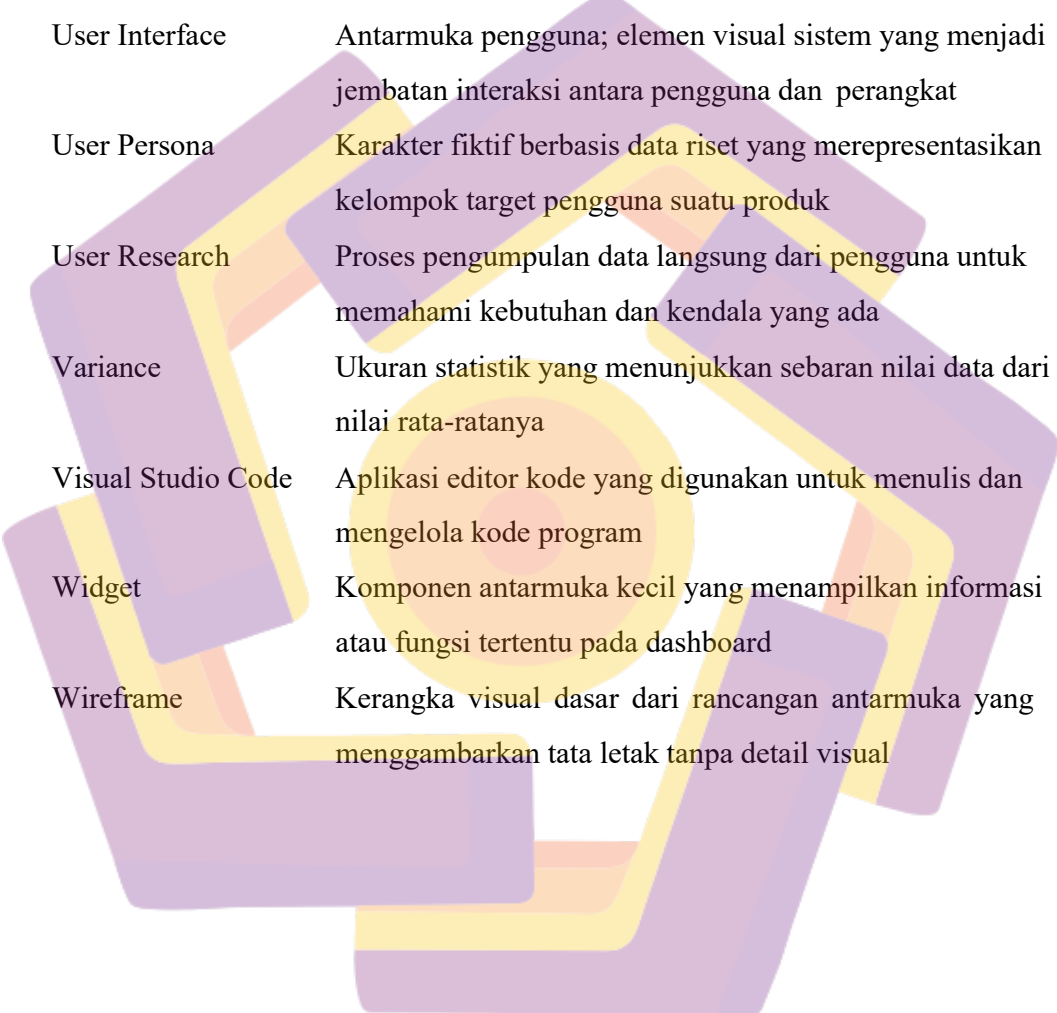
Dependability	Dimensi UEQ yang mengukur tingkat kepercayaan dan keterprediksiaan produk
Design Thinking	Metode pemecahan masalah yang berpusat pada pengguna melalui lima tahapan: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing
Draw.io	Aplikasi berbasis web untuk membuat diagram alur dan visualisasi sistem
E-Government	Penyelenggaraan layanan pemerintahan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik
Efficiency	Dimensi UEQ yang mengukur seberapa cepat dan efisien pengguna dapat menggunakan produk
Empathize	Tahap pertama Design Thinking yang bertujuan memahami kebutuhan dan kendala pengguna secara mendalam
Feedback	Umpan balik yang diberikan sistem kepada pengguna sebagai respons atas tindakan yang dilakukan
Figma	Aplikasi desain antarmuka digital berbasis web untuk membuat wireframe dan prototipe
Filament	Framework PHP berbasis Laravel yang digunakan untuk membangun dashboard admin secara efisien
Framework	Kerangka kerja perangkat lunak yang menyediakan struktur dan komponen dasar untuk membangun aplikasi
Front End	Bagian sistem yang berinteraksi langsung dengan pengguna, mencakup tampilan dan antarmuka website
Hedonic Quality	Kualitas hedonik yang merupakan aspek UEQ untuk mengukur nilai stimulasi dan kebaruan produk
Ideate	Tahap ketiga Design Thinking yang berfokus pada pengembangan solusi kreatif berdasarkan hasil analisis
Ikonografi	Penggunaan simbol atau ikon grafis dalam antarmuka untuk merepresentasikan fungsi atau objek tertentu



Inconsistency	Ketidakkonsistenan jawaban responden dalam pengisian kuesioner UEQ
Intuitif	Sifat sistem yang mudah dipahami dan digunakan tanpa perlu panduan atau instruksi khusus
Iteratif	Proses yang dilakukan secara berulang dan bertahap untuk menyempurnakan hasil
JavaScript	Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat elemen interaktif dan dinamis pada halaman web
Journey Map	Visualisasi kronologis pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu layanan atau produk
Laravel	Framework PHP berbasis MVC yang digunakan untuk membangun aplikasi web secara terstruktur
Layout	Pengaturan susunan elemen-elemen visual pada sebuah halaman antarmuka
Livewire	Library Laravel yang memungkinkan pembuatan komponen antarmuka dinamis tanpa menulis JavaScript secara manual
Maze	Platform pengujian usability berbasis daring yang digunakan untuk menguji prototipe dengan responden nyata
Mockup	Representasi visual detail dari desain akhir produk yang digunakan sebagai acuan implementasi
Navbar	Komponen navigasi utama pada website yang memuat tautan ke halaman-halaman sistem
Novelty	Dimensi UEQ yang mengukur tingkat kebaruan dan inovasi desain produk
Observasi	Metode pengumpulan data dengan mengamati langsung kondisi dan perilaku yang terjadi di lapangan
Pagination	Fitur pembagian konten menjadi beberapa halaman agar tidak ditampilkan seluruhnya sekaligus



Perspicuity	Dimensi UEQ yang mengukur kemudahan dipelajari dan dipahaminya produk oleh pengguna baru
Pragmatic Quality	Kualitas pragmatis; aspek UEQ yang mengukur kegunaan dan efisiensi produk
Prototype	Tahap keempat Design Thinking; model simulasi digital dari produk yang dibuat untuk memvalidasi konsep desain sebelum masuk ke tahap implementasi
Real-time	Proses yang terjadi secara langsung dan instan tanpa jeda waktu yang signifikan
Reliability	Tingkat konsistensi internal suatu instrumen pengukuran
Responsif	Kemampuan tampilan website untuk menyesuaikan diri secara otomatis dengan berbagai ukuran layar perangkat
Skema Warna	Kombinasi palet warna yang digunakan secara konsisten di seluruh antarmuka website
Stimulation	Dimensi UEQ yang mengukur seberapa memotivasi dan menarik pengalaman menggunakan produk
Tailwind CSS	Framework CSS berbasis utility-class yang digunakan untuk membangun tampilan antarmuka secara cepat dan responsif
Testing	Tahap kelima Design Thinking yang bertujuan mengevaluasi kualitas dan kemudahan penggunaan prototipe secara langsung kepada pengguna nyata
Thumbnail	Gambar berukuran kecil yang digunakan sebagai pratinjau konten informasi
Tipografi	Seni dan teknik memilih serta menata huruf untuk mendukung keterbacaan dan estetika antarmuka
Toast Notification	Notifikasi singkat yang muncul sementara pada layar sebagai pemberitahuan keberhasilan suatu aksi
Transformasi Digital	Penerapan teknologi digital untuk mengubah proses dan layanan menjadi lebih efisien dan modern



Usability	Ukuran seberapa mudah dan efektif suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna
Usability Testing	Proses pengujian yang melibatkan pengguna nyata untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan suatu sistem
User Flow	Diagram visual yang memetakan alur langkah pengguna dalam berinteraksi dengan sistem
User Interface	Antarmuka pengguna; elemen visual sistem yang menjadi jembatan interaksi antara pengguna dan perangkat
User Persona	Karakter fiktif berbasis data riset yang merepresentasikan kelompok target pengguna suatu produk
User Research	Proses pengumpulan data langsung dari pengguna untuk memahami kebutuhan dan kendala yang ada
Variance	Ukuran statistik yang menunjukkan sebaran nilai data dari nilai rata-ratanya
Visual Studio Code	Aplikasi editor kode yang digunakan untuk menulis dan mengelola kode program
Widget	Komponen antarmuka kecil yang menampilkan informasi atau fungsi tertentu pada dashboard
Wireframe	Kerangka visual dasar dari rancangan antarmuka yang menggambarkan tata letak tanpa detail visual

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda DIY sebagai garda terdepan pelayanan kepolisian telah menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, namun dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi layanan secara digital. Informasi mengenai jenis layanan, alur pengurusan, dan persyaratan berkas belum disajikan secara terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan memahami prosedur layanan, kesalahan dalam mempersiapkan dokumen, keterlambatan proses pelayanan, serta meningkatnya pertanyaan berulang kepada petugas SPKT. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) pada website informasi layanan SPKT menggunakan metode *Design Thinking* yang mencakup tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Proses perancangan melibatkan 10 responden pada tahap riset dan menghasilkan *prototype* dengan lima fitur utama: Beranda, Tentang, Informasi, FAQ, dan Kontak. Hasil pengujian *prototype* menggunakan platform Maze memperoleh Maze Usability Score sebesar 77,89 yang mengindikasikan kualitas usability kategori “Baik”. Website kemudian diimplementasikan menggunakan framework Laravel dan diuji kepada 45 responden menggunakan *User Interface Questionnaire* (UEQ), menghasilkan penilaian Excellent pada dimensi Attractiveness (1,85) dan Good pada dimensi Perspicuity (1,73), Stimulation (1,71), Dependability (1,67), serta Efficiency (1,65). Hasil penelitian menunjukkan bahwa website informasi layanan SPKT yang dirancang mampu menyajikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan memberikan pengalaman pengguna yang positif, sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memperoleh informasi layanan secara mandiri dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan SPKT.

Kata kunci: UI/UX, SPKT, *Design Thinking*, *User Interface Questionnaire* (UEQ), *Website*

ABSTRACT

Advances in information technology have driven digital transformation in public services to improve effectiveness, transparency, and quality of service to the community. The Integrated Police Service Center (SPKT) of the Yogyakarta Regional Police, as the frontline of police services, has been carrying out its function of serving the community, but in practice there are still obstacles in delivering service information digitally. Information regarding the types of services, processing procedures, and document requirements has not been presented in a structured manner that is oriented towards user needs. This situation causes the public to have difficulty understanding service procedures, make mistakes in preparing documents, experience delays in the service process, and increase the number of repeated questions to SPKT officers. To overcome these problems, the User Interface and User Interface (UI/UX) of the SPKT service information website were designed using the Design Thinking method, which includes the stages of Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Testing. The design process involved 10 respondents in the research stage and produced a prototype with five main features: Home, About, Information, FAQ, and Contact. The prototype testing results using the Maze platform obtained a Maze Usability Score of 77,89, indicating a “Good” usability quality rating. The website was then implemented using the Laravel framework and tested on 45 respondents using the User Interface Questionnaire (UEQ), resulting in an Excellent rating on the Attractiveness dimension (1.85) and Good ratings on the Perspicuity (1.73), Stimulation (1.71), Dependability (1.67), and Efficiency (1.65) dimensions. The results of the study show that the SPKT service information website that was designed is capable of presenting information clearly, is easy to understand, and provides a positive User Interface, so that it can be used by the public to obtain service information independently and support improvements in the quality of SPKT services.

Keyword: *UI/UX, SPKT, Design Thinking, User Interface Questionnaire, Website*